Quatorzième rapport annuel
Comité d'aide aux victimes des Territoires du Nord-Ouest

1er avril 2002 – 31 mars 2003

Northwest Territories Justice

6 août 2003

L'honorable Roger Allen
Ministre de la Justice

Rapport annuel

Le comité d'aide aux victimes est heureux de vous présenter son rapport pour l'exercice se terminant le 31 mars 2003. Cette année le Comité s'est concentré sur la tâche d'assurer une collaboration soutenue à l'ensemble des Territoires du Nord-Ouest en apportant son soutien aux programmes existants d'aide aux victimes de Hay River, Yellowknife, Inuvik et Fort Smith. Le Comité a aussi contribué à la mise sur pied d'un nouveau programme dans la collectivité de Fort Good Hope.

D'autres programmes, qui sont financés par le Comité, ont fourni des services de soutien aux enfants ayant été exposés à la violence. La semaine de la violence conjugale a bénéficié d'une plus grande visibilité ce qui a eu pour effet d'augmenter la participation de la collectivité. Afin de développer leurs habiletés professionnelles, les intervenants des services aux victimes ont pu assister à des formations professionnelles grâce au financement qu'ils ont reçu. Pour assurer le suivi du financement par le Comité de la rédaction du rapport *« Family Violence in the NWT: A Survey of Costs, Services, Data Collection & Issues for Action »* en 2001-2002, le Comité a financé la Coalition contre la violence familiale en 2002-2003 pour la rédaction du rapport complémentaire *« NWT Action Plan on Family Violence »*.

La deuxième partie du présent rapport contient un résumé des statistiques existantes portant sur les programmes d'aide aux victimes dans les T.N.-O. qui sont financés par le ministère de la Justice. Ces statistiques démontrent une utilisation accrue des sommes disponibles à tous les niveaux de services offerts.

Le Comité a relevé que les besoins croissants de financement de projets continus et de demandes de versement unique commencent à excéder les revenus du fonds provenant des amendes compensatoires chargés au cours des dernières années. Cet écart de plus en plus important entre les besoins et les ressources préoccupe le Comité. D'autant plus que le mandat du Comité est de fournir des services aux victimes et d'aider les collectivités à mettre de nouveaux programmes de prévention en place. Si cette tendance troublante se maintient elle aura un impact négatif sur les services aux victimes.

Je tiens à remercier les personnes suivantes pour leur travail acharné dans le cadre de la sensibilisation de la population aux besoins et aux préoccupations des victimes d'actes criminels :

- ***Harriet Geddes,*** de Fort Providence et ***Nora Wedzin-Quitte,*** de Rae-Edzo : membres du comité;
- ***Alexandra Smith,*** de Hay River; ***Audrey Zoe,*** de Yellowknife; ***Louise Beck,*** de Fort Smith et ***Lana Woodfine,*** d'Inuvik : coordonnateurs de programmes;
- ***Marie Speakman,*** de Yellowknife : intervenante pour les services aux victimes;

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées,

La présidente du Comité d'aide aux victimes,

Gail Cyr

Partie I: Rapport du Comité d'aide aux victimes

LOI SUR LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

La *Loi sur les victimes d'actes criminels* des Territoires du Nord-Ouest établit le Fonds d'aide aux victimes et prévoit la nomination des membres du Comité d'aide aux victimes.

FONDS D'AIDE AUX VICTIMES

Le Fonds d'aide aux victimes est un fonds créé à des fins particulières. Y sont versées les amendes compensatoires pour les victimes, que tous les adultes reconnus coupables d'une infraction sont tenus de payer. L'amende compensatoire est un montant supplémentaire ajouté à l'amende imposée au contrevenant lors de la détermination de la peine. Le Fonds ne vise pas l'indemnisation financière directe des victimes.

Le Fonds d'aide aux victimes sert à financer des projets et des activités communautaires qui procurent de l'aide et des services aux victimes d'actes criminels. Ces projets et activités peuvent être regroupés en quatre objectifs :

- dispenser de la formation visant à sensibiliser et à informer les travailleurs communautaires quant aux besoins et à la situation particulière des victimes d'actes criminels;
- fournir des services de première ligne aux victimes pour les aider à faire face à la crise, leur apporter du soutien, leur procurer un suivi, leur fournir de l'information et les aiguiller;
- sensibiliser le public et diffuser de l'information relative aux droits et obligations des victimes, aux services disponibles, au fonctionnement du système de justice pénale et à toute autre question reliée aux victimes d'actes criminels;
- rechercher de l'information portant sur les besoins et les préoccupations des victimes d'actes criminels et sur les services à leur apporter, et diffuser cette information.

COMITÉ D'AIDE AUX VICTIMES

Les membres du Comité sont nommés pour un mandat de trois ans et sont chargés de faire des recommandations au ministre de la Justice à propos des politiques à suivre en ce qui a trait aux besoins et aux préoccupations des victimes d'actes criminels et à la distribution des fonds.

L'objectif du Comité est d'assurer le maintien des services au sein des collectivités ainsi que de leur apporter son soutien continu, notamment par les services de soutien et d'aide aux victimes, de coordination d'intervention au sein du système de justice pénale ou de la collectivité et de formation des employés et des bénévoles. Où il n'est pas possible d'avoir un bureau offrant tous les services, le Comité soutien des initiatives communautaires organisant des ateliers et des projets pour évaluer et prévenir la violence.

RENCONTRES DU COMITÉ

Le Comité se réunit sur une base mensuelle ou au besoin pour étudier les comptes rendus de projets et les propositions. Le ministre a approuvé des contributions s'élevant à 148 221,62 $ suite aux recommandations du Comité.

ÉTAT DES RECETTES ET DÉPENSES

1er avril 2002 – 31 mars 2003

Recettes	*Montant*
Solde d'ouverture	181 187,40 $
Amendes compensatoires territoriales	40 031.40 $
Amendes compensatoires fédérales	36 915.89 $
Total	**258 134,69 $**

Dépenses	*Montant*
Contributions (voir les détails ci-dessous)	148 221,62 $
Total	**148 221,62 $**

SOLDE À REPORTER	**109 913,07 $**

DÉBOURS DU FONDS D'AIDE AUX VICTIMES

1er avril 2002 – 31 mars 2003

YWCA de Yellowknife **40 600,00 $**

- *Services de première ligne et formation :* la contribution a permis d'offrir des programmes de counselling collectif à des enfants au sujet de la violence familiale du mois de mars 2002 au mois de mars 2003.

Centre de désintoxication House of Hope (Tuktoyaktuk) **1 633,84 $**

- *Formation :* la contribution a permis d'envoyer un représentant à la conférence « *Honouring the Spirit of Our Children* » qui s'est tenue à Yellowknife, aux Territoires du Nord-Ouest du 26 au 28 février 2002.

Association des femmes autochtones des T.N.-O. **30 665,00 $**

- *Services de première ligne :* la contribution a permis de payer un employé du Programme d'assistance aux victimes afin qu'il fournisse des services de première ligne aux victimes d'actes criminels à Yellowknife et dans les collectivités environnantes.

Association des femmes autochtones des T.N.-O. **2 435,00 $**

- *Formation :* la contribution a permis d'envoyer le coordonnateur du Programme d'assistance aux victimes de Yellowknife au symposium « *Symposium on Child & Adolescent Violence* » qui s'est tenu à Calgary en Alberta du 22 au 24 avril 2002.

Association des femmes autochtones des T.N.-O. **2 984,00 $**

- *Formation :* la contribution a permis d'envoyer un employé du Service aux victimes de Yellowknife au symposium « *Violence Against Women Symposium* » qui s'est tenu à Vancouver en Colombie-Britannique du 13 au 14 mai 2002.

Centre des femmes de Yellowknife **3 827,78 $**

- *Formation :* la contribution a permis d'envoyer deux employés au symposium « *Violence Against Women Symposium* » qui s'est tenu à Vancouver en Colombie-Britannique du 13 au 14 mai 2002.

Comité de justice d'Inuvik **18 000,00 $**

- *Services de première ligne et formation :* la contribution a permis de maintenir et de soutenir le Service aux victimes d'Inuvik, notamment les services de soutien et d'aide aux victimes, la coordination d'intervention au sein du système de justice pénale ou de la collectivité et la formation des employés et des bénévoles.

Association des femmes autochtones des T.N.-O. **5 319,00 $**

- *Promotion :* la contribution a permis de produire des documents promotionnels, notamment des brochures, des affiches, des cartes professionnelles et des cartes de membres pour les Services aux victimes de Yellowknife.

Conseil sur le statut de la femme des T.N.-O. **6 000,00 $**

- *Sensibilisation :* la contribution a permis de produire des documents relatifs à la sensibilisation du public dans le cadre de la *Semaine de sensibilisation à la violence familiale* du 7 au 13 octobre 2002.

Centre de désintoxication House of Hope (Tuktoyaktuk) **3 789,00 $**

- *Formation :* la contribution a permis d'envoyer un représentant à la conférence: « Suicide Prevention Training Program » qui s'est tenue à Déline aux Territoires du Nord-Ouest du 23 septembre au 9 octobre 2002.

Conseil sur le statut de la femme des T.N.-O. **10 900,00 $**

- *Promotion :* la contribution a permis de rédiger, avec la collaboration des parties intéressées, le document intitulé « *NWT Family Violence Action Plan* ».

Commission de la santé de Hay River **14 339,00 $**

- *Formation et services de première ligne :* la contribution a permis de payer le salaire (pour remettre le poste de coordonnateur à un poste à plein temps), les déplacements professionnels et la formation du coordonnateur et des bénévoles du 1er novembre 2002 au 31 mars 2003.

Commission de services communautaires Dogrib **1 000,00 $**

- *Sensibilisation :* la contribution a permis d'annoncer, de lancer et de tenir un concours d'affiche à l'école primaire locale dans le cadre de la *Semaine nationale de sensibilisation aux toxicomanies* 2002.

Commission de services communautaires Dogrib **2 665,00 $**

- *Formation :* la contribution a permis d'envoyer le conseiller scolaire du pensionnat à deux conférences qui se sont tenues à l'institut « Nechi Training Institute » à Edmonton en Alberta : « Family Violence Workshop » du 17 au 23 février 2003 et « Adult Children of Alcoholics Workshop » du 21 au 25 avril 2003.

Association des femmes autochtones des T.N.-O. **2 237,00 $**

- *Formation :* la contribution a permis d'envoyer un employé, qui œuvre dans les services de première ligne avec des victimes d'agression sexuelle, à la conférence « National Indigenous Sexual Abuse Conference » qui s'est tenue à Edmonton en Alberta du 10 au 13 février 2003.

Centre d'accueil Uncle Gabe's **1 827,00 $**

- *Formation :* la contribution a permis d'envoyer le coordonnateur du Programme d'assistance aux victimes à la conférence « National Indigenous Sexual Abuse Conference » qui s'est tenue à Edmonton en Alberta du 10 au 13 février 2003.

TOTAL	**148 221,62 $**

Partie II : Rapport des programmes de services aux victimes

HISTORIQUE DES SERVICES AUX VICTIMES AUX T.N.-O.

Les services communautaires aux victimes existent depuis 1989 aux T.N.-O.

Dans son rapport de 1991 intitulé « *An Assessment of the Needs of Victims of Crime in the NWT* », les recommandations de Joyce Gilcrest portant sur le développement ultérieur des services aux victimes reposaient sur les considérations qui suivent :

- le développement des services aux victimes doit être effectué de façon individuelle pour chaque collectivité;
- des représentants des collectivités doivent être directement impliqués dans le processus de développement;
- les services doivent être conçus pour faire appel aux ressources des collectivités;
- les services doivent être adéquats pour répondre aux besoins et aux aspirations de la collectivité.

Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, par le biais de la division de la Justice communautaire du ministère de la Justice, fournit de l'aide, de la formation, des ressources et du soutien aux collectivités qui souhaitent développer un programme de services aux victimes.

Les avantages de fournir des services aux victimes établis au niveau de la collectivité sont les suivants :

- les victimes ont confiance en des services offerts par un organisme communautaire;
- des services sont offerts aux victimes, tant pour celles de crimes non rapportés que de crimes rapportés;
- les possibilités sont plus grandes de développer des services aux victimes adaptés aux besoins de la collectivité.

En 2002-2003 le ministère de la Justice a maintenu le financement d'organismes communautaires afin de fournir des services locaux aux victimes de Fort Smith, Hay River, Yellowknife et Inuvik. Au cours de l'autre portion de l'année, des fonds ont été alloués pour la mise sur pied d'un nouveau service aux victimes à Fort Good Hope. Le fonds d'aide aux victimes a aussi permis de fournir des somme supplémentaires pour financer les services aux victimes à Hay River, Yellowknife et Inuvik.

ÉNONCÉ DE MISSION TERRITORIALE

Les services aux victimes offrent de l'aide, du soutien, des renseignements et des services d'aiguillage d'une façon courtoise et compatissante qui respecte la dignité et la vie privée des victimes d'actes criminels.

OBJECTIFS

Les objectifs des services aux victimes sont les suivants :

- établir un contact avec les victimes d'une façon qui fait preuve de préoccupation et de soutien;
- offrir de l'aide pratique et des renseignements;
- assurer la liaison avec la police, la couronne et les autres employés des tribunaux afin que les renseignements soient disponibles pour les victimes et que les procédures ne leur posent pas indûment d'inconvénients;
- aider les victimes à utiliser les ressources dont elles ont besoin pour faire face aux effets de la victimisation.

En 2002-2003, 6 employés et 12 bénévoles ont fourni des renseignements et offerts des services de soutien et d'aiguillage aux victimes d'actes criminels rapportés ou non. Les services sont offerts aux victimes immédiates et indirectes d'actes criminels. Les victimes immédiates sont directement affectées par un acte criminel alors que les victimes secondaires sont les personne qui, parce qu'elles sont intimement liées aux victimes immédiates, subissent aussi les contrecoups de l'acte criminel.

SECTION 1 : *« Combien de personnes font appel aux services aux victimes? »*

Le temps des services aux victimes est essentiellement consacré à fournir des services de première ligne à des individus. Du total du nombre de clients servis chaque mois, ils répertorient les contacts brefs avec les clients, les nouveaux dossiers et ceux qui sont restés actifs depuis le mois précédent.

Les contacts brefs sont le nombre de personnes avec lesquelles les services aux victimes ont eu une conversation téléphonique et au cours desquelles un bref service a été fourni mais sans qu'il y soit consacré un temps appréciable et sans qu'un contact continu soit à prévoir.

Les nouveaux clients sont le nombre d'individus auxquels les services aux victimes ont consacré un temps appréciable et relativement auxquels un contact continu est anticipé.

Les dossiers restés actifs depuis le mois précédent sont le nombre d'individus à qui les services aux victimes ont continué à fournir des services.

Le tableau 1.1 illustre, sur une base mensuelle, le nombre de clients de chaque type ayant bénéficié en moyenne de services dans une collectivité qui offre des services aux victimes. En 2002-2003, un programme moyen a eu 14 contacts brefs (52%)[1], 6 nouveaux clients (22%) et 7 dossiers actifs (26%) au cours d'un mois. Il démontre aussi que, pour l'ensemble des programmes aux T.N.-O., les services aux victimes ont eu 42 contacts brefs (52%), 23 nouveaux clients (22%) et 28 dossiers actifs (26%) en moyenne pour chaque mois.

Tableau 1.1 : Nombre mensuel moyen de clients desservis selon le type de contact en 2002-2003

Moyenne mensuelle pour...	*Contacts brefs*	*Nouveaux clients*	*Dossiers actifs*	Total
...une seule collectivité	14	6	7	27
...toutes les collectivités répondantes	42	23	28	93

Le tableau 1.2 illustre le nombre annuel de clients qui ont fait appel à des services par collectivité. Pour l'ensemble des collectivités, les services aux victimes ont eu un total de 503 contacts brefs (65%) et 271 nouveaux clients (35%) pour 2002-2003. Afin de ne représenter que les cas individuels, les dossiers actifs ne sont pas représentés dans ce tableau. Un total de 774 clients ont fait appel aux services aux victimes en 2002-2003.

Tableau 1.2 : Nombre annuel de clients selon le type de services et la collectivité en 2002-2003

Collectivité	*Contacts brefs*[2]	*Nouveaux clients*	*Dossiers actifs*[3]	*Total*
Fort Smith	n.d.	32	n.d.	32
Hay River	283	42	n.d.	325
Inuvik	96	79	n.d.	175
Yellowknife	124	118	n.d.	242
Total	**503**	**271**	**n.d.**	**774**

Conclusion : *Il existe un besoin de sensibilisation et de demande accru pour les services aux victimes, tant par le public (contacts brefs) que par les victimes d'actes criminels (nouveaux clients et dossiers actifs) qui ont besoin de services en raison de leur implication dans le système de justice pénale.*

[1] La moyenne des nombres de contacts brefs ne reflète que les données obtenues de trois des quatre programmes. Les statistiques relatives aux contacts brefs n'étaient pas disponibles pour les programme de services aux victimes de Fort Smith.

[2] Les statistiques sur les contacts directs à Fort Smith n'étaient pas disponibles. Les nombres moyens ne sont calculés qu'avec les données provenant des trois autres collectivités.

[3] Le total annuel pour les dossiers actifs ne peut être rapporté puisque les chiffres sont fondés sur des données d'ensemble.

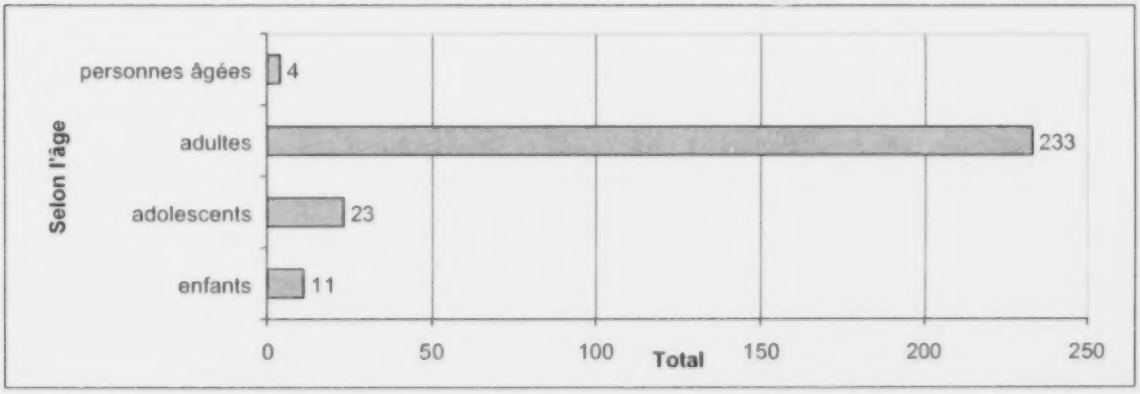
SECTION 2 : *« Quelles-sont les personnes qui bénéficient des services aux victimes? »*

Les services sont offerts aux victimes d'actes criminels rapportés et non rapportés. Les victimes immédiates et secondaire sont toutes deux visées. Un enfant victime d'agression sexuelle serait un exemple de victime immédiate alors que les victimes secondaires sont les personnes qui vivent avec la victime immédiate et/ou qui ont une relation intime avec elle. Le parent d'un enfant victime d'agression sexuelle constitue un exemple de victime secondaire.

Les services aux victimes recensent les données suivantes en ce qui concerne leurs nouveaux et anciens clients :

- Âge
- Appartenance ethnique
- Sexe et type de victime (victime immédiate ou secondaire)
- Infraction/Type d'Incident

Le graphique 2.1 illustre le nombre de clients, selon leur âge, à qui des services ont été fournis en 2002-2003. Il y avait 233 adultes[4] (86%), 23 adolescents[5] (8%), 11 enfants[6] (4%) et 4 personnes âgées (1%).

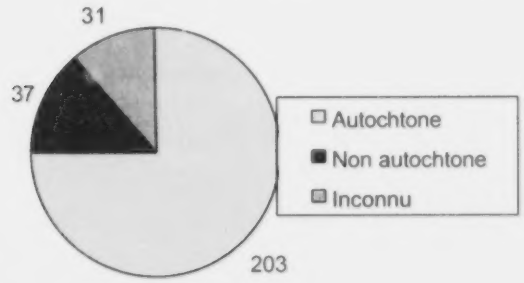


Graphique 2.1 : Clients selon l'âge en 2002-2003

[4] Les adulte sont âgés de 19 ans à 64 ans.
[5] Les adolescents sont âgés de 12 ans à 18 ans.
[6] Les enfants sont âgés de 11 ans et moins.

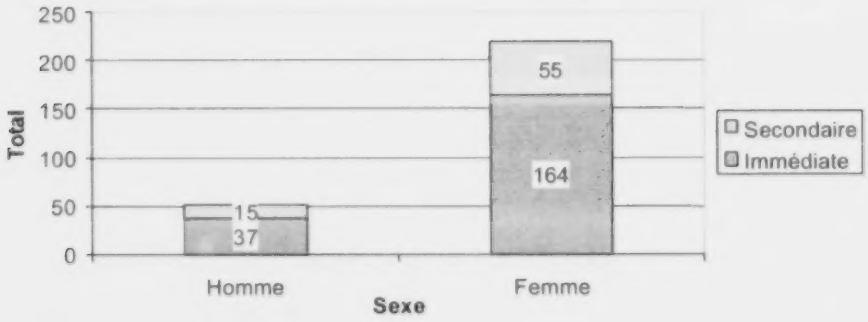
Le graphique 2.2 illustre qu'en 2002-2003, les services aux victimes ont été fournis à 203 clients autochtones (75%), 37 clients non autochtones (14%) et 31 clients (11%) dont l'appartenance ethnique est inconnue. (11%).

Graphique 2.2 : Clients selon l'appartenance ethnique en 2002-2003



Dans le graphique 2.3, les clients des services aux victimes sont recensés selon le sexe et le type de victimisation pour 2002-2003. Il appert que la clientèle des services aux victimes se composait de 219 femmes adultes ou adolescentes (81%) et de 52 hommes adultes ou adolescents (19%). Le tableau met aussi en évidence que 201 victimes immédiates d'actes criminels (74%) et 70 victimes secondaires (26%) ont fait appel aux services aux victimes en 2002-2003.

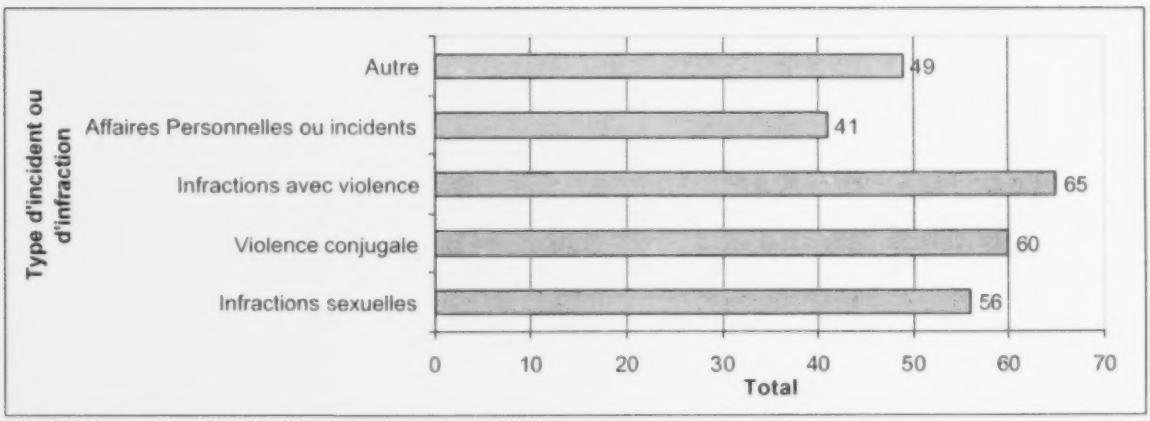
Graphique 2.3 : Clients selon le sexe et le type de victimisation en 2002-2003



Le graphique 2.4 divise les services aux victimes selon les types d'infractions ou d'incidents. Les deux plus petites catégories de types d'infractions ou d'incidents que les clients des services aux victimes rapportent comprennent les affaires personnelles[7], des difficultés familiales à la mort subite et les « autres»[8] infractions qui comprennent les actes criminels non violents. Parmis les infractions ou incidents rapportés en 2002-2003, les clients en ont rapporté 90 (33%) qui appartiennent à l'une de ces deux catégories.

Le graphique 2.4 indique aussi que les clients des services aux victimes aux T.N.-O. sont plus souvent victimes d'infractions avec violence et d'incidents tels que la violence conjugale, les agressions sexuelles et même les homicides et les tentatives d'homicides. Les infractions avec violence ont des impacts importants et continus sur les victimes d'actes criminels. Ces impacts ont des répercussions majeures sur les besoins d'accès à des services pour les victimes d'actes criminels. Considérés ensemble, 181 clients (67%) ont rapporté des infractions avec violence[9], de la violence conjugale[10], ou des infractions sexuelles[11] en 2002-2003.

Graphique 2.4 : Dossiers selon le type d'infraction ou d'incident en 2002-2003



Conclusion: *Les statistiques des programmes indiquent que la majorité de la clientèle des services aux victimes est constituée de femmes adultes autochtones, qui sont surtout victimes de crimes avec violence.*

[7] « Affaires ou incidents personnels » comprennent la mort subite, le suicide ou la tentative de suicide et les difficultés ou les préoccupations familiales.
[8] « Autres » infractions comprennent les entrées par effraction et l'utilisation de menaces.
[9] « Infractions avec violence » comprennent les voies de fait, les agressions armées, les voies de fait causant des lésions corporelles, les homicides ou tentatives d'homicides et les vols qualifiés.
[10] « Violence conjugale » comprend les voies de fait contre le conjoint, les agressions armées contre le conjoint et le harcèlement sexuel (harcèlement avec menaces).
[11] « Infractions sexuelles » comprennent les agressions sexuelles, les abus sexuels antérieurs et les abus dans les pensionnats.

SECTION 3 : *« Quel genre de services sont offerts par les services aux victimes »*

Les services aux victimes offrent des renseignements, de l'aide sur le terrain, du soutien et des services d'aiguillage, ainsi qu'il est illustré dans le tableau 3.1 ci-dessous.

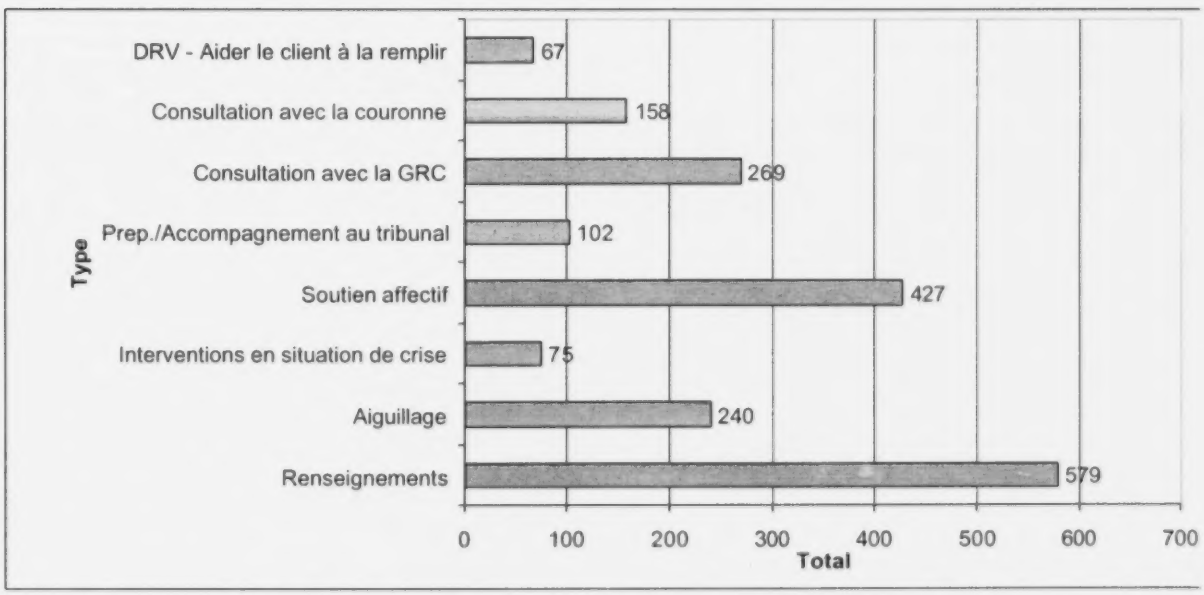
Tableau 3.1 Services Offerts dans le cadre des programmes de services aux victimes

Service	*Description*
Renseignements	*Les intervenants des services aux victime fournissent des renseignements portant sur...* • le système de justice pénale et les procédures; • l'évolution de leur dossier; • le rôle de la police et du procureur de la couronne; • le recouvrement des biens; • être témoin et ce que cela implique; • les autres ressources locales offertes et les types d'aide disponibles.
Aide sur le terrain	*Les intervenants des services aux victimes aident les clients avec...* • les formules médicales, la suramende compensatoire du contrevenant et les déclarations sur les répercussions sur la victime; • la vérification de la sécurité du domicile; • la visite de diverses agences et des tribunaux; • les arrangements pour la garde des enfants et le transport.
Soutien affectif	*Les intervenants des services aux victimes fournissent...* • un soutien affectif continu, du contact initial jusqu'au terme du processus judiciaire et si nécessaire, par la suite; • une relation d'aide alors que le client apprend à connaître et à faire confiance à l'intervenant et se sent plus à l'aise pour exprimer ses émotions et ses préoccupations.
Orientation devant les tribunaux	*Les intervenants des services aux victimes aident les clients impliqués dans le processus judiciaire en...* • les familiarisant avec l'environnement des tribunaux; • leur expliquant les procédures, la terminologie et le rôle du personnel de la Cour; • accompagnant les clients au tribunal si nécessaire.
Aiguillage vers les ressources communautaires	*Les intervenants des services aux victimes aiguillent les clients vers des ressource extérieures qui fournissent...* • des services médicaux; • de l'aide financière ou des services de protection de l'enfance; • du counselling or des services de santé mentale; • des maisons de transition; • des services de réhabilitation.

Le graphique 3.1 illustre le nombre et le type de services fournis aux clients des services aux victimes qui les ont sollicités en 2002-2003. Le graphique indique qu'il y a eu prestation de 1917 services à une clientèle nouvelle et régulière avec laquelle le contact était appréciable. L'analyse suivante ressort de ce graphique :

- Il y a eu 579 cas (30%) de demandes de renseignements. Ces données corroborent l'étude qui démontre que les victimes d'actes criminels ont un plus grand besoin d'obtenir de l'information.
- Il y eu 427 cas (22%) de soutien affectif. Une telle demande correspond au besoin des victimes qui subissent un traumatisme suite à un acte criminel.
- Il y a eu 269 consultations (14%) avec la GRC qui ont été facilitées par les services aux victimes au nom des clients. Ceci indique que les victimes ont fréquemment besoin de renseignements de la part de la GRC concernant l'état de l'enquête à laquelle elle procède relativement aux actes criminels.
- Il y a eu 240 renvois (13%) à d'autres organismes ou agences de la collectivité. Les victimes d'actes criminels violents ont besoin de plusieurs autres services que ceux offerts par les services aux victimes. Les intervenants des services aux victimes aident à évaluer les besoins de la victime et l'aiguillent. Dans le graphique 5.1 ci-après, le genre de services vers lesquels les victimes sont aiguillées est plus amplement décrit.
- Il y a eu 158 consultations avec la couronne (8%), 75 interventions en situation de crise (67%) et 67 cas où les clients ont reçu de l'aide pour remplir leur déclaration sur les répercussions sur la victime (3%). Ce nombre indique que ces services font l'objet de la plus moindre demande.

Graphique 3.1 Services fournis selon le type en 2002-2003



Le tableau 3.2 illustre la fréquence des services fournis aux clients selon les services décrits ci-dessous.

Tableau 3.2 Fréquence des services fournis aux clients en 2002-2003

Service	*Occurrences/Client*	*Fréquence approximative*
Renseignements	2.1	Chaque client, 2 sur 3 fois
Renvoi	0.9	Chaque client, 1 fois
Intervention en situations de crise	0.3	1 sur 3 clients
Soutien affectif	1.6	Chaque client, 1 à 2 fois
Prép./Accompagnement au tribunal	0.4	2 sur 5 clients
Consultation avec la GRC	1.0	Chaque client, 1 fois
Consultation avec la Couronne	0.6	2 sur 3 clients
DRV – aider le client à la remplir	0.2	1 sur 5 clients
Tous les services fournis	**8.0**	**Chaque client, 8 fois**

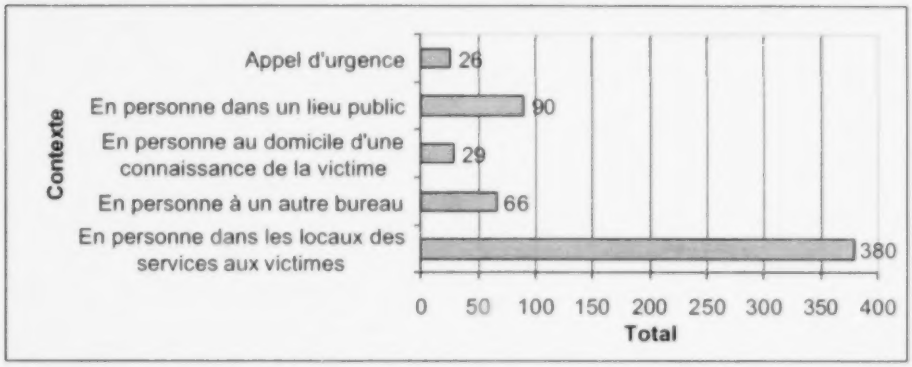
Conclusion : *Les clients des services aux victimes demandent surtout des renseignements, du soutien affectif et de consulter la GRC. Ces statistiques indiquent que les services doivent être offerts immédiatement après le traumatisme causé par l'acte criminel et doivent continuer à l'être pendant la durée de l'enquête, du procès, du prononcé de la peine et par la suite.*

SECTION 4: *« Dans quel contexte sont fournis les services aux victimes? »*

Le graphique 4.1 illustre que :

- 380 des contacts en personne (64%) avec les clients ont eu lieu dans les locaux des services aux victimes. Trois programmes de services aux victimes sur quatre ont des bureaux dans les établissements d'organismes communautaires. Les services aux victimes de Hay River constituent l'exception : ils sont situés dans l'hôpital HH Williams Mémorial. Ils sont tous aisément accessibles pour le public.
- 90 des contacts en personne avec les clients (15%) ont eu lieu dans un endroit public. Un lieu public peut notamment comprendre une salle d'audience où un intervenant ou un bénévole aide silencieusement la victime lorsqu'elle témoigne devant le tribunal.
- 66 des contacts en personne avec les clients (11%) ont eu lieu dans un autre bureau. Il peut s'agir d'un bureau régional d'un détachement local de la GRC. Deux des quatre programmes de services aux victimes ont des bureaux ouverts à temps partiel dans les bureaux auxiliaires d'un détachement local.
- Les services sont plus rarement fournis en personne suite à des appels d'urgence (26,4%) ou au domicile du client ou de l'une de ses connaissances (29,5%).

Graphique 4.1 : Contacts avec les clients selon le contexte en 2002-2003



Le tableau 4.1 illustre la fréquence, par client, des rencontres en personne dans les différents contextes décrits ci-dessus.

Tableau 4.1 Fréquence des contacts, par client, selon le contexte en 2002-2003

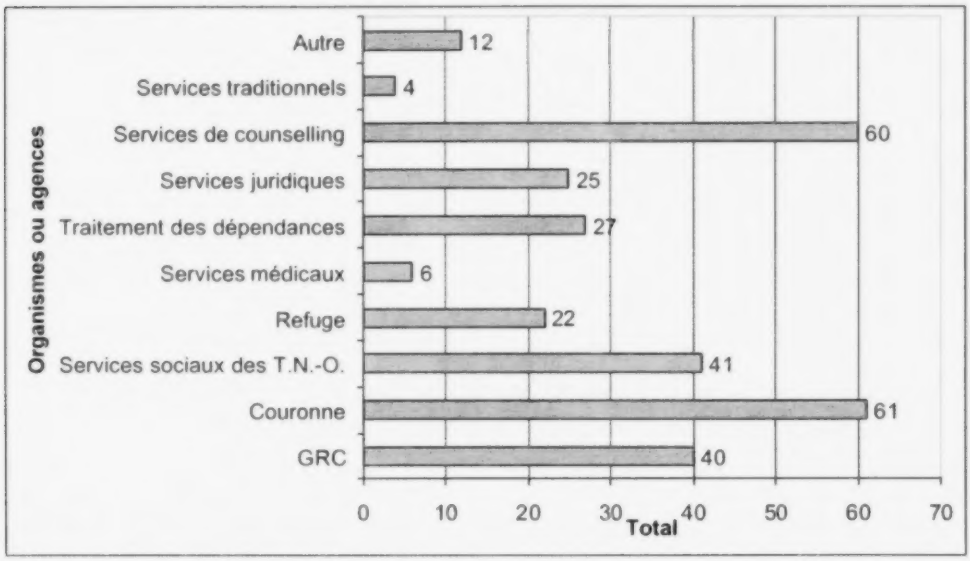
Contexte	*Contacts/Client*	*Fréquence approximative*
En personne dans les locaux des services aux victimes	1.4	Chaque client, 1 à 2 fois
En personne à un autre bureau	0.2	1 sur 5 clients
En personne au domicile de la victime ou d'un ami	0.1	1 sur 10 clients
En personne dans un lieu public	0.3	1 sur 3 clients
Appels d'urgence	0.1	1 sur 10 clients
Tous les contacts	2.2	Chaque client, 2 à 3 fois

Conclusion : *Bien que les services soient offerts dans un certain nombre de contextes, la majorité de ceux-ci sont fournis dans l'intimité des locaux des services aux victimes.*

SECTION 5: *« Les victime d'actes criminels sont aiguillées vers quels organismes et agences? »*

Le graphique 3.1 illustre que les services aux victimes ont aiguillé 298 clients en 2002-2003. Les victimes de crimes avec violence ont besoin de toute une gamme de services qui ne sont pas offerts par les services aux victimes. Il est donc nécessaire de les aiguiller vers d'autres organismes ou agences au sein de la collectivité. Le graphique 5.1 précise vers quels types d'organismes ou d'agences les victimes ont été aiguillées.

Graphique 5.1 : Renvois des clients selon le type d'organisme ou d'agence en 2002-2003



Les services aux victimes ont aiguillé 60 clients (20%) vers des services de counselling lorsque de tels services étaient offerts. Il est bien documenté que les victimes, particulièrement celles qui sont victimes de crimes avec violence, ont besoin de services de counselling pour faire face aux répercussions émotives et psychologiques de la victimisation. Cette réalité s'applique tout autant aux victimes des T.N.-O. Nos statistiques démontrent que ce sont les actes criminels avec violence qui prévalent parmis les clients des services aux victimes et un taux élevé (1 sur 5 clients) de renvois aux services de counselling.

Les victimes d'actes criminels avec violence ont aussi besoin d'être tenues au courant de l'état de leur dossier dans l'enquête et le processus judiciaire. En conséquence, 61 renvois (20%) à la couronne ont été effectués afin qu'elle fournisse des renseignements quant à la poursuite. Les renvois à la GRC, qui peut pour sa part fournir des détails sur les progrès de l'enquête étaient au nombre de 40 (13%). Au total, il y a eu 101 renvois (33%) à la couronne et à la GRC. Encore une fois, on s'aperçoit que le besoin le plus criant d'une victime est d'être tenue au courant, particulièrement en ce qui concerne les progrès de son dossier.

Les services aux victimes ont aiguillé des clients à 96 reprises (32%) vers les organismes de santé et de services sociaux, notamment :

- 41 renvois (14%) aux services sociaux des T.N.-O. (qui est le seul organisme à offrir du counselling dans certaines collectivités);
- 27 renvois (9%) aux services de traitement des dépendances (les victime de crime répétés, privées de soutien, se tournent souvent ver l'alcool pour les aider à faire face à la douleur issue du traumatisme);
- 22 renvois (7%) aux maisons de refuge (les victimes de violence conjugale et leurs enfants peuvent avoir besoin de ce service qui leur fournit une sécurité essentielle, à l'abri de conjoints violents);
- 6 renvois (2%) aux services médicaux (les victimes d'actes criminels avec violence ont besoin de soins médicaux immédiats et/ou continus suite à l'acte criminel).

Il y a eu 25 renvois (8%) aux services juridiques en 2002-2003. Dans la foulée des affaires criminelles, les victimes d'actes criminels ont souvent des affaires au civil, telles la garde et la pension alimentaire, pour lesquelles elles ont aussi besoin d'être représentées par un avocat.

Finalement, sur 16 renvois (5%), 12 (4%) ont été faits vers d'autres agences et 4 (1%) vers des services traditionnels. L'aiguillage vers d'autres agences peut comprendre un renvoi à Service correctionnel du Canada afin que la victime puisse s'inscrire pour recevoir des renseignements sur un contrevenant incarcéré. Bien que le nombre de renvois soit infime en comparaison avec les renvois à d'autres services, ceux qui sont faits à des services traditionnels tels qu'à un aîné témoignent du fait que pour certaines victimes d'actes criminels des T.N.-O., la tradition et la culture jouent un rôle important dans le processus de guérison post-traumatique. Nous sommes à la fois reconnaissants et flattés de pouvoir compter sur l'aide des services traditionnels dans nos collectivités.

Le tableau 5.1 illustre la fréquence par client des renvois aux organisations et agences ci-dessous.

Tableau 5.1 Fréquence des renvois par client selon le type d'organisation ou d'agence en 2002-2003

Type d'organisme ou d'agence	*Renvois/Client*	*Fréquence approximative*
GRC	0.1	1 sur 10 clients
Couronne	0.2	1 sur 5 clients
Services sociaux des T.N.-O.	0.2	1 sur 5 clients
Maison de refuge	0.1	1 sur 10 clients
Service de traitement des dépendances	0.1	1 sur 10 clients
Services juridiques	0.1	1 sur 10 clients
Service de counselling	0.2	1 sur 5 clients
Tous les Organismes/Agences	**1.0**	**Chaque client, 1 fois**

Conclusion : *Les clients qui ont été victimes d'actes criminels avec violence ont des besoins complexes pour des services vers lesquels elles doivent nécessairement être aiguillées. La majorité des renvois étaient à des services de counselling et à d'autres services de santé ou sociaux pour les aider à faire face aux répercussions et au traumatisme découlant de l'acte criminel. Une portion importante des renvois était à des professionnels liés au système de justice pénale pour aider les clients dans leur implication dans les systèmes de justice pénale et civile.*

SECTION 6: *« Les services aux victimes sont impliqués dans quels types d'activités communautaires? »*

Alors que nous nous efforçons de présenter nos statistiques sur les activités communautaires de façon plus régulière, il nous est possible de faire rapport sur la nature et le type d'activités dans lesquelles nous avons été impliqués sur le plan communautaire au cours de l'exercice 2002-2003.

Les activités communautaires des services aux victimes comprennent des rencontres, des évènements ou des contacts téléphoniques d'une certaine importance qui contribuent à bâtir un processus communautaire, des structures ou des protocoles destinés à améliorer la coordination et la prestation des services aux victimes d'actes criminels. Ces activités se divisent en trois catégories générales : la sensibilisation du public, les évènements médiatiques et le réseautage de liaisons communautaires.

Au cours de l'année, nos quatre programmes communautaires de services aux victimes ont :

- travaillé de concert avec le personnel hospitalier de l'urgence afin de développer un protocole de renvoi local pour les victimes d'agressions sexuelles;
- fait des présentations sur les services aux victimes qui apportaient leur aide aux enfants victimes d'agressions sexuelles lors du *Child Sexual Abuse Seminar*;
- offert des sessions de formation pour préparer les bénévoles à aider les victimes d'actes criminels;
- organisé des levées de fonds afin de sensibiliser le public et amasser de l'argent;
- fait des présentations sur les réactions aux traumatismes à l'intention des membres du comité de justice;
- fourni des services d'extension au personnel et aux clients des maisons de refuge pour les victimes de violence conjugale;
- participé à des rencontres entre organismes communautaires;
- fait des présentations sur la nature et la variété des services aux victimes à l'intention du personnel de la santé et des services sociaux ainsi qu'aux employés et aux clients des maisons de refuge;
- facilité la mise sur pied de groupes de soutien aux victimes.

Conclusion : *Les activités communautaires des services aux victimes, des services d'extension pour les refuges à la formation de bénévoles, contribuent à améliorer le traitement réservé aux victimes d'actes criminels dans nos collectivités.*

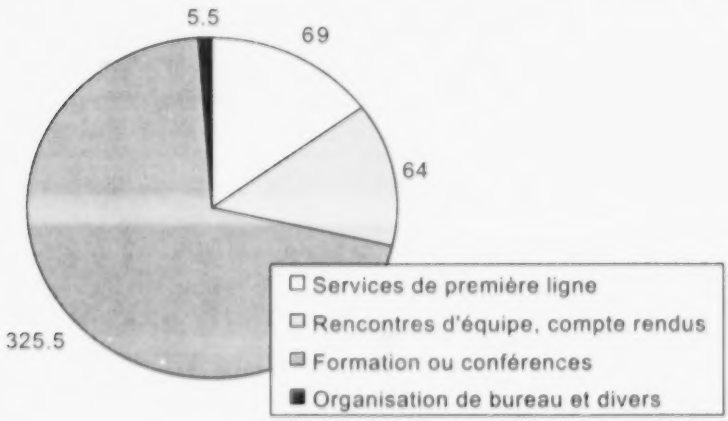
SECTION 7: *« Quel est le rôle des bénévoles dans la prestation de services aux victimes aux T.N.-O.? »*

Le graphique 7.1 illustre le nombre total d'heures, selon le type d'activité, qu'on investi les 12 bénévoles des services aux victimes en 2002-2003. Les bénévoles des services aux victimes ont fourni des services à l'extérieur des heures de bureau, ont apporté leur aide pendant les heures régulières dans les cas qui nécessitaient plus d'un intervenant et ont participé aux activités communautaires.

Les coordonnateurs de programmes sont aussi en charge du recrutement de bénévoles, de la sélection, de la formation et de la gestion.

En 2002-2003, les bénévoles des services aux victimes ont consigné un total de 464 heures de service. 325,5 heures (70%) ont été consacrées à participer à de la formation et 64 heures (14%) à des rencontres d'équipe et des compte rendus. 69 de ces heures impliquaient la prestation de services aux victimes, notamment en aidant les victimes à remplir leur Déclaration sur les répercussions sur la victime et en les préparant pour le tribunal et en les y accompagnant. Les bénévoles des services aux victimes d'Inuvik ont fourni des renseignements et offert du soutien aux victimes impliquées dans la déjudiciarisation devant le comité de justice communautaire.

Graphique 7.1: Heures de bénévolat consignées selon le type d'activité en 2002-2003



Conclusion: *Les T.N.-O. sont dotés d'un petit mais important réseau de bénévoles formés qui commencent à offrir du soutien aux victimes tant au cours du processus du système de justice pénale que réparatrice.*